



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön toimitusjohtaja
Susanne Karlsson

Päivitetty: 1.1.2026

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO	9
3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT	11
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	11
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	12
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	27
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	31
4 HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	37
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	38
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	39
5 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	40
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	40
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	40
6 LIITETUETTELO	41

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Parkinmäen Palvelutalo Oy, Y-tunnus 2735603-1

Toimintayksiköt: Palvelutalo Candolin / Palvelutalo Wilén

Osoite: Multavierunkatu 8 / Multavierunkatu 5, 20100 Turku

Yhteystiedot: info@parkinmaki.fi, Puhelin: 02 410 3300

Toimintalupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 19.6.2025

Ilmoituksenvarainen toiminta: Rekisteröintipäätöksen ajankohta 19.6.2025

Terveystietojen lupa: 17.9.2018

Palvelumuoto:

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, palveluasuminen sekä itsenäinen senioriasuminen.

Asukaspaikkaluku:

Parkinmäen palvelutalo ympäri vuorokautinen palveluasuminen 99, yhteisöllinen palveluasuminen/ muu asumispalvelu 39.

Palvelut:

Lääkärin vast.otto:

Lääkärin vastaanotto toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa.

Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut:

Sairaanhoitajan vastaanotto toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa.

Muu terveydenhuollon toiminta:

Laboratorionäytteiden otto toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa.

Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

VASTUUHENKILÖT

Toimitusjohtaja Susanne Karlsson

susanne.karlsson@parkinmaki.fi

puh: 040 124 6624

Hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen

teija.lemmetyinen@parkinmaki.fi

puh: 0400 279986

Tukipalvelupäällikkö Tarja Onninen

tarja.onninen@parkinmaki.fi

puh: 040 0541 030

Parkinmäen Palvelutalon organisaation vastuu ja päätöksenteko-oikeudet

Toimitusjohtaja Susanne Karlsson	Taloudellinen vastuu, allekirjoitusoikeus
Hoitotyönjohtaja Teija Lemmetyinen Vastuuhenkilö	Hoidon vastuuhenkilö, vastuussa yhteydenpidosta Valviran, Lupa- ja valvontavirastoon ja Varhaan.
Tukipalvelupäällikkö Tarja Onninen Vastuuhenkilö	Kiinteistönhoidon, ruoka- ja puhdistuspalveluiden vastuuhenkilö. Vastuussa omalta osaltaan yhteydenpidosta viranomaisten kanssa.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja palvelukonsepti

Parkinmäen Palvelutalo Oy on voittoa tavoittelematon, paikallinen yritys, joka tarjoaa ikäihmisille kodinomaista ja turvallista asumista kunnioittaen jokaisen yksilön tarpeita, toiveita ja elämäntapaa. Asukaspaikkoja meillä on 138, asuntoja Parkinmäellä 131 kpl. Palvelutalomme koostuu kahdesta yksiköstä: Candolin ja Wilén. Tuotamme itsenäistä senioriasumista, yhteisöllistä palveluasumista, lyhyt- ja pitkäaikaista intervalliasumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista. Toimintamme ydinajatus on: Olemme täällä asukkaitamme varten.

Palveluja tuotetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Varsinais-Suomen hyvinvointialue ostaa meiltä palveluja voimassa olevan sopimuksen mukaisesti. Muille toimijoille emme tarjoa palveluja ostopalveluna tai alihankintana. Meiltä on myös mahdollista hankkia senioriasumisen palveluita palvelutalon oman hinnaston mukaisesti.

Tuotamme palveluita sekä suomen että ruotsin kielellä. Asukkailla on oikeus saada palveluita omalla äidinkielellään, ja Parkinmäen palvelutalo on yksi harvoista yksiköistä Turussa, joka pystyy tarjoamaan laadukasta hoivaa ja palvelua myös ruotsin kielellä. Tämä tekee meistä tärkeän ja erikoistuneen palveluntuottajan erityisesti ruotsinkielisten vanhusten tarpeisiin vastaamisessa Varsinais-Suomessa.

Tuotamme kaikki keskeiset tukipalvelut itse, emmekä hanki niitä ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Meillä on omat pesulat, siivouspalvelu, keittiö sekä kiinteistönhoitaja – näitä toimintoja ei ole ulkoistettu, mikä mahdollistaa laadun ja jatkuvuuden varmistamisen kaikilla palvelun osa-alueilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelutalomme tarjoaa viihtyisät puitteet lyhytaikaiseen ja itsenäiseen asumiseen sekä tehostettuun palveluasumiseen kuin myös monipuoliselle vapaa-ajan toiminnalle. Jokaiselle asukkaalle räätälöidään yksilöllinen palvelupaketti, jossa määritellään tuen, avun sekä ateria- ja vapaa-ajanpalveluiden laajuus. Ammattitaitoiset hoitajamme huolehtivat tarpeen mukaan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja lupauksenamme on myös hyvä loppuvaiheen hoito eli saattohoito.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat:

Turvallisuus:

Tarjoamme turvarannekkeen kaikille asukkaille. Henkilökuntamme on paikalla vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä.

Laadukkuus:

Panostamme korkeaan laatuun; tarjoamme ensiluokkaista palvelua, ruokaa ja hoitoa. Palvelemme sekä suomen että ruotsin kielellä.

Yksilöllisyys ja kunnioitus:

Kunnioitamme asukkaitamme ja heidän itsemääräämisoikeuttaan; huomioimme yksilölliset tarpeet ja toiveet. Noudatamme omahoitajajärjestelmää; kaikilla asukkaillamme on nimetyt omahoitajat. Kutsumme asukkaitamme etunimillä.

Kodikkuus:

Tarjoamme kodikkaan ympäristön; asunnot sisustetaan asukkaan omilla kalusteilla. Panostamme yhteisten tilojen viihtyisyyteen ja kodinomaisuuteen. Asukkaat pukeutuvat omiin vaatteisiinsa.

Aktiivisuus:

Käytössämme on kuntouttava työote; ylläpidämme ja vahvistamme asukkaan voimavaroja. Tarjoamme lukuisia vapaa-ajanohjelmia ja aktivoimme asukkaita osallistumaan niihin.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Parkinmäen palvelutalossa on aktiivinen ja osallistavaa toimintakykyä ylläpitävää toimintaa, johon henkilökunta on sitoutunut. Vältämme puolesta tekemistä ja huomioimme asukkaan oman voimavaran sekä toimintakyvyn. Henkilökuntaa koulutetaan kinestetikkaan® joka on voimavara- ja liikemallien toimintamalli. Kinestetikalla pyritään luonnollisten liikemallien ja aistitoimintojen ymmärtämiseen, ihmisen kunnioittavaan kohtaamiseen sekä näiden merkitykseen oppimiselle ja itsehallinnalle. Se tukee ihmistä hänen perustoiminnoissaan niin, että asukas kokee toimintansa mielekkäänä ja pystyy aktiivisesti osallistumaan toimintoihinsa huolimatta sairaudestaan tai vammaisuudestaan.

Viriketoiminta on monipuolista ja se toimii viikon jokaisena päivänä. Tätä varten on palvelutalossamme oma henkilökunta, joka suunnittelee ja toteuttaa virikeohjelmaa hoitajien avustuksella. Tämä pitää sisällään mm. liikunta- kulttuuri ja harrastustoimintaa, joihin asukkaat voivat vapaaehtoisesti osallistua. Muutamia toimintojamme: porraskävelykerhot, side-by-side pyöräajelut, ulkoilua, miesten ja naisten piirit, svenska klubben, toivelauluhetket, levyraadit, taideterapeutin järjestämät hetket ja luennot, oopperakonsertit, taidenäyttelyt ynnä muuta.

Huomioimme kaksikielisyyden, vuodenajat ja juhlapyhät sekä asukkaiden omat syntymäpäivät. Talon ulkopuolelle järjestetään retkiä ja esiintyjä kutsutaan vierailulle. Vapaaehtoistoiminta on vilkasta ja yhteistyötä teemme eri toimijoiden kanssa mm.

seurakunta. Omaisten ja läheisten on mahdollista vieraila ja tarvittaessa yöpyä palvelutalossa.

Asukaslähtöisesti suunnitellaan ja toteutetaan heidän arkensa toiminnallisuutta niin, että päivä sisältää myös muuta kuin perushoitoa ja huolenpitoa. Asukkaan kanssa suunnitellaan ne asiat, joita asukas toivoo päiväänsä sisältävän ja jotka tuottavat hänelle iloa. Asukkaiden terveydentilanne huomioidaan ohjelmaa suunniteltaessa ja myös huonokuntoisemmille varmistetaan mielekkäitä viriketuokioita yksilöllisesti.

Spontaaneja toimintatuokioita järjestetään, kuten laulu-, luku- tai ulkoiluhetkiä. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, jotta hän voi osallistua itselleen mielekkäisiin tapahtumiin. Tapahtumat ja toiminta suunnitellaan niin, että myös levon tärkeys ja riittävä yöni toteutuvat. Istumaan autettavien asukkaiden osalta mietitään kullekin asukkaalle sopiva kesto istumiselle ja huolehditaan hyvästä istumisasennosta.

Viriketoiminta huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja toimintaan osallistuminen tai kieltäytyminen kirjataan potilastietojärjestelmään. Yleisesti viriketoimintaa seurataan vuosiraporteilla. Asukkaille suunnattu virikeohjelma löytyy nettisivuilta ja yksikön ilmoitustauluilta. Asukkaita kutsutaan ja haetaan myös henkilökohtaisesti osallistumaan ohjelmaan.

Ravitsemus

Ravitsemus, ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeisen tärkeä osa asukkaiden päivää. Ravitsemuksessa noudatetaan ruokaviraston voimassa olevaa ikäihmisten ravitsemussuositusta.

Oma keittiömme valmistaa perinteistä, herkullista kotiruokaa. Suositaan lähiruokaa ja ruokalistaa suunnitellaan sesongin mukaisesti. Kuuden viikon kiertävällä ruokalistalla huomioidaan kestävän kehityksen periaatteet ja lähes kaikki ruoka valmistetaan itse. Tuoreet salaattit, kasvikset sekä hedelmät kuuluvat jokapäiväiseen ateriapakettiin. Keittiössä on myös oma leipomo, jossa leivotaan suurin osa ruokaleivistä samoin kuin iltpäiväkahvilla tarjottavat kahvileivät.

Jamix ruokatuotannon ohjausjärjestelmä on käytössä ja sen avulla pystytään suunnittelemaan ja seuraamaan mm ruokalistan aterioiden ja ruokapäivän energia-, hiilihydraatti- sekä proteiinimääriä.

Keittiömme henkilökunta muodostuu ammattilaisista, aterioiden laadusta vastaavat koulutetut kokit. Tiimissä on dieetikokki. Omavalvontamme on esimerkillistä (Oiva raportti). Panostamme jatkuvaan koulutukseen sekä kestävän kehityksen toimintatapaan.

Asukkaat voivat valita täysmaidosta rasvattomaan, ruuanvalmistuksessa käytetään voita, kermaa ja suolaa. Ruokahalua herätetään tuoksuilla ja ruuan kauniilla ulkonäöllä. Ruuissa

huomioidaan yksilölliset erikoisruokavaliot sekä lääkkeiden ja ruoka-aineiden mahdolliset yhteisvaikutukset.

Parkinmäen palvelutalossa Wilenissä toimii valmistuskeittiö ja Candolineilla jakelukeittiö. Kuljetamme 3 kertaa päivässä 7 päivänä viikossa ruokaa, valmiita aterioita ja elintarvikkeita valmistuskeittiöstä jakelukeittiöön. Asukkaille tarjotaan aamiainen, lounas, päiväkahvi tai välipala, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpalaa. Asukkailla on mahdollisuus ottaa itse ruokansa linjastolta lautaselleen tai keittiöhenkilökunta/hoitaja avustaa tässä. Kannustamme asukkaita aterioimaan yhteisessä ruokasalissa. Jos asukkaan terveydentilanne vaatii, järjestetään hänelle mahdollisuus ruokailla huoneessaan. Asukkaan ruokamieltymyksiä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan ja asukkaille järjestetään mahdollisuus vaikuttaa tarjolla olevaan ruokaan mm. toiveruoka viikoilla sekä aktiivisella suoralla vuorovaikutuksella, keskusteluilla asukkaiden kanssa.

Ravitsemustila huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Syömisen onnistumista ja asukkaan ulkoista olemusta seurataan. Aikaa ruokailuun varataan riittävästi ja siinä avustetaan tarpeen mukaan. Erityisesti muistisairailta seurataan syömisen onnistumista, koska asukas ei ehkä malta istua ruokailun ajan tai syöminen voi unohtua.

Ravitsemustilan seurannassa apuna käytetään mm. MNA-mittaria ja painon seuranta. Tarvittaessa ruoan ja juoman menekkiä seurataan ja ruokaan lisätään rikasteita tai muutetaan ruuan rakenne esim. sosemaiseksi. Suun terveydentilaa seurataan. Kaikki seurannan tulokset kirjataan ja näiden mukaan tarvittaessa tehdään muutoksia asukkaan hoidossa ja hoitosuunnitelmassa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hoidon suunnittelussa käytetään apuna valtakunnallisia hoitosuosituksia ja näyttöön perustuvia käytäntöjä. Terveyden edistämiseksi ja ylläpitoon asukasta tuetaan ja ohjataan terveellisiin elämäntapoihin ja aktiiviseen elämään. Asukkaan voimavaroja käytetään mahdollisimman pitkään hyödyksi ja vaikka voimavaroja ei enää kunnolla löydy, voidaan asukkaan terveydentilaa ylläpitää huolellisella perus- ja sairaanhoidolla, virikkeellisellä ja sosiaalisella ympäristöllä.

Asukkaan terveydentilaa seurataan erilaisten mittareiden avulla (muun muassa CRP, SpO2, verensokeri, RR, pulssi, verinäytteet, RAI, MNA) sekä havainnoimalla, kyselemällä ja käyttämällä moniammatillista yhteistyötä, kuten fysioterapeutin osaamista apuna. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat ovat avainasemassa asukkaan hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa asukkaan ja hänen läheisten kanssa.

Suun hoidosta hoitajat kirjaavat hoito- ja palvelusuunnitelmaan suunnitelman suun ja hampaidenhoitoon ja päivittäiskirjauksiin kirjataan huomiot tilanteesta. Hoitohenkilökunta varmistaa päivittäisen suun ja hampaiden puhdistuksen yhdessä asukkaan kanssa. Suun hoidossa kannustetaan asukasta käyttämään omia voimavaroja mahdollisimman pitkään.

Puhdistuksen yhteydessä pidetään huolta hampaiden, suuontelon sekä mahdollisten proteesien tarkasta puhdistamisesta sekä kirjataan mahdolliset suun terveyttä haittaavat havainnot.

Hoitotyön laadusta ja toteutuksesta vastaa Candolineilla vastaava sairaanhoitaja Niko Kovaniemi, p: 040 5301867 ja Wilenissä vastaava sairaanhoitaja Henry Söderholm p:0400 218588. Parkinmäen palvelutalossa hoitotyön kokonaisuudesta vastaa hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO

Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Palveluyksikön omavalvonnan johtamisesta ja omavalvontasuunnitelmasta vastaa **hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen**. Hän huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla, sisällöltään kattava ja kaikkien saatavilla. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja Susanne Karlsson.

Esihenkilöt vastaavat omavalvonnan toteutuksen käytännön ohjeistuksesta ja sen järjestämisestä yhdessä johtoryhmän kanssa. He:

- varmistavat henkilöstön perehdytyksen erityisesti asiakasturvallisuuden ja riskienhallinnan näkökulmasta,
- tukevat avointa työilmapiiriä, jossa virheistä voidaan oppia,
- käsittelevät poikkeamatilanteet asianmukaisesti,
- raportoivat riskeistä ja kehittämistarpeista johtoryhmälle.

Johtoryhmän tehtävänä on tukea esihenkilöitä omavalvonnan suunnittelussa ja päätöksenteossa. Tarvittaessa he käsittelevät vakavat poikkeamat, erityisesti jos niillä on taloudellisia tai oikeudellisia vaikutuksia

Koko henkilökunta on velvollinen noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa ja osallistumaan sen kehittämiseen. Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista. Uusi työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan sekä muihin palveluyksikön dokumentteihin työsuhteen alussa. Henkilökunta kokoontuu viikoittain keskustelemaan toimintaan liittyvistä aiheista ja havaitut kehittämiskohteet tuodaan johtoryhmän tietoon. Palaverien aikana käydään läpi myös omavalvontasuunnitelmaan liittyvät muutokset. Tarpeen mukaan pidetään myös laajempi koulutuspäivä.

Johtamisjärjestelmä perustuu yhteistyöhön: esihenkilöt, hoito-, tukipalveluhenkilökunta ja johtoryhmä toimivat yhdessä varmistaakseen palvelun laadun ja turvallisuuden. Omavalvontatyötä ohjaa selkeä rakenne, säännölliset palaverit ja kirjalliset ohjeistukset. Kaikki poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään ja dokumentoidaan, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti Parkinmäen palvelutalon palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa suunnitelmallisesti ja jatkuvasti. Hän varmistaa, että palvelut täyttävät lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja yksikön omavalvontasuunnitelman mukaiset vaatimukset koko ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vastuuhenkilö toimii johdon ja eri osa-alueista vastaavien esihenkilöiden kanssa yhteistyössä. Johtaminen tapahtuu seuraavasti:

- **Toiminnan suunnittelu ja seuranta:** Yksikössä käytetään ajantasaisia hoito-, palvelu- ja lääkehoitosuunnitelmia sekä kirjauksia (mm. DomaCare), joita seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.
- **Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen:** Uusi henkilöstö perehdytetään suunnitelmien mukaisesti, ja koulutusta (esim. kinestetiikka, lääkehoito, hygienia) järjestetään jatkuvasti.
- **Laadun ja turvallisuuden valvonta:** Palveluiden laatua ja asukaslähtöisyyttä seurataan esimerkiksi viriketoiminnan ja ravitsemuksen osalta dokumentoidusti. Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
- **Monialainen yhteistyö:** Vastuuhenkilö varmistaa tiedonkulun ja yhteistyön eri toimijoiden välillä, mukaan lukien julkiset ja yksityiset terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon toimijat.
- **Omavalvonta:** Omavalvonnan toteutumista seurataan dokumentoidusti (esim. Oiva-raportit, siivouskäytännöt, hygienia- ja turvallisuusvalvonta). Poikkeamista raportoidaan ja korjaaviin toimiin ryhdytään viipymättä.

Vastuuhenkilön tehtävänä on kokonaisvaltaisesti varmistaa, että palvelut ovat turvallisia, laadukkaita ja asukaslähtöisiä – arjessa, hoivassa, ravitsemuksessa, lääkehoidossa ja kuoleman lähestyessä.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu esihenkilöiden ja hoitohenkilöstön yhteistyönä, muodostaen useita työryhmiä käsittelemään sen eri osa-alueita. Omavalvontasuunnitelma pitää sisällään myös yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmaan tarvittavat

tiedot. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä Parkinmäen palvelutalossa tulostettuna yksiköissä. Omaevalvontasuunnitelma sijaitsee Candolin osaston 1 kerroksen pääväylässä ja Wilen pääaulassa. Omaevalvontasuunnitelma julkaistaan myös verkkosivulla.

Omaevalvontasuunnitelman aikaisemmat versiot on arkistoitu palvelutalon palvelimelle.

3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Pääseminen ympärivuorokautisen palveluasumisen tai yhteisöllisen asumisen paikalle edellyttää Varsinais-Suomen hyvinvointialueen palveluohjaajan tekemän palvelutarpeen arvioinnin sekä palvelupäätöksen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa palveluita voidaan hankkia palvelusetelillä tai ostopalveluna. Yhteisöllisessä asumisessa tarvittavat palvelut sovitaan palveluohjaajan ja asiakkaan kanssa.

Palvelutaloon voi muuttaa joko pysyväälle senioriasumisen paikalle tai lyhyt- ja pitkäaikaiseen intervalliasumiseen, esimerkiksi putkiremontin ajaksi. Tässä tapauksessa tarvittavat palvelut räätälöidään yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi käyttäen palvelutalon omaa hinnastoa. Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusopimus.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö edellyttää hyvää verkostoitumista niin oman talon sisällä kuin ulospäin muihin toimijoihin. Asukkaiden asioiden puitteissa ollaan yhteydessä esim. sairaalaan, edunvalvontaan, hyvinvointialueen työntekijöihin kuten palvelutarpeen arviointiin ja sosiaalialan ammattilaisiin. Kukin tuo esiin omat ammatilliset näkökulmansa. Tavoitteena on yhteinen päätös ja ongelmanratkaisu asukkaalle eduksi. Yhteistyötä tehdään myös muiden yksityisten toimijoiden kanssa toiminnan sisällöstä ja ammattityöstä nousevissa asioissa ja tilanteissa.

Asiakkaan tarvitsemat palvelut suunnitellaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Palveluntarve saattaa muuttua nopealla aikataululla esimerkiksi terveydentilan heikentymisen vuoksi. Äkilliseen palvelutarpeen muutokseen reagoiminen saattaa vaatia monialaista yhteistyötä. Palvelutalon henkilökunnalla on toimintaohjeet äkillisten tilanteiden varalle.

Asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta vastaa yksikön lääkäri. Lääkäripalvelut kuuluvat tehostetun palveluasumisen asiakkaille ja muiden palvelujen asiakkaat voivat ostaa lääkäripalvelun yksityisesti tai käyttää muuta valitsemaansa lääkäriä. Sairaanhoitajat auttavat lääkärikontakteissa ja sairaanhoidossa. Akuuteissa tilanteissa voidaan konsultoida omaa lääkäriä, takapäivystäjää tai yhteispäivystystä. Lääkäriin läheteellä on mahdollisuus saada kotisairaalan palvelut asukkaalle.

Asukkaat ohjataan julkisen hammashoidon tai yksityisen hammaslääkäriin vastaanotolle suunhoidon hoitosuunnitelman mukaisesti tai tarpeen vaatiessa. Yksityinen hammaslääkäri käy palvelutalossa tarpeen mukaan.

Osalla asukkaista keskitytään aktiivisen hoidon sijasta palliatiiviseen hoitoon tähdäten oireita lievittävään elämän loppuvaiheen hoitotyöhön. Asukkaalle tehdään tarpeen vaatiessa elämän loppuvaiheen ennakoiva hoitosuunnitelma, jonka avulla pystytään toimimaan niin akuuteissa tilanteissa kuin saattohoitovaiheessa. Lääkäri kirjaa suunnitelman potilastietojärjestelmään. Asukkaasta pidetään hyvää huolta, ollaan läsnä, huolehditaan oireita lievittävästä lääkityksestä ja mahdollistetaan läheisten läsnäolo ympäri vuorokauden. Kuoleman tullessa huolehditaan vainajasta kunnioittavasti ja toimitaan yksikön ohjeiden mukaisesti.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Parkinmäen palvelutalossa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa tukipalvelupäällikkö Tarja Onninen 040 0541 030 ja hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen 0400 279 986. He huolehtivat siitä, että suunnitelma on ajan tasalla, vastaa yksikön toiminnan tarpeita ja että henkilöstö on perehdytetty suunnitelman sisältöön. Hoitotyön johtaja varmistaa myös, että tarvittavat toimenpiteet valmiuden ja toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi toteutetaan suunnitelmallisesti ja ennakoivasti.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma pitää sisällään varautumisohjeet muun muassa pandemiaan, tulipaloihin, myrkytyksiin, sähkö- ja vesikatkoihin.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteutustavat

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteutustavat perustuvat selkeästi määriteltyihin arvoihin, toimintaperiaatteisiin sekä voimassa olevaan erityislainsäädäntöön sosiaali- ja terveydenhuollon alalla.

Toimintamme keskiössä on ajatus tarjota asukkaille kodinomaista, yksilöllisiin tarpeisiin räätälöityä ja turvallista asumista sekä laadukkaita palveluja ammattitaitoisen henkilöstön voimin.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

Laadunhallinta toteutetaan järjestelmällisesti seuraavin keinoin:

- **Riskienhallinta:** Riskit tunnistetaan, arvioidaan ja ehkäistään ennakoivasti. Poikkeamiin reagoidaan välittömästi.
- **Omaavalvontaan perustuva toimintakulttuuri:** Jokainen työntekijä vastaa osaltaan laadun ja turvallisuuden ylläpitämisestä.
- **Poikkeamien käsittely:** Epäkohdat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan ja käsitellään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan viivytyksettä.
- **Säännöllinen seuranta ja raportointi:** Poikkeamat käsitellään palavereissa, työsuojelutoimikunnassa ja tarvittaessa johtoryhmässä.
- **Avoin viestintä:** Asukkaille, omaisille ja henkilöstölle tiedotetaan ajankohtaisista asioista monikanavaisesti (esim. hoitokokoukset, sähköposti, henkilökohtaiset tapaamiset).
- **Palaute ja kehittäminen:** Palautetta kerätään järjestelmällisesti ja sitä hyödynnetään palvelujen jatkuvassa kehittämisessä.

Laadun arviointi ja mittarit

Laadunhallintaa tuetaan konkreettisilla mittareilla ja työkaluilla:

- Potilastietojärjestelmä ja erilliset lomakkeet poikkeamien ja vaaratapahtumien kirjaamiseen.
- Turvallisuuskävelyt henkilöstölle ja poistumisturvallisuusselvityksen päivitys säännöllisesti.
- Lääkehoidon seuranta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja vastuulääkärin valvonnassa.
- Työsuojelu- ja työterveysraportit osana työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden seurantaa.

- Taloudelliset kuukausiraportit tukevat toiminnan läpinäkyvyyttä ja resurssien seuranta.
- Perehdytyskortit ja jatkuva henkilöstökoulutus varmistavat osaamisen ja laadun jatkuvan kehittymisen.

Erityissääntelyn huomioiminen

Toimintaa ohjaavat keskeisesti erityislainsäädännön, kuten sosiaalihoitolain, velvoitteet. Henkilökunnalla on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista. Riskienhallinta ja laadunvarmistus perustuvat vahvaan esihenkilötyöhön ja johtoryhmän aktiiviseen tukeen.

Näin Parkinmäen Palvelutalo varmistaa, että palveluiden korkea laatu, asukkaiden turvallisuus ja yksilöllisten tarpeiden täytyminen toteutuvat johdonmukaisella ja koko henkilöstön sitoutumiseen perustuvalla laadunhallinnalla.

Riskienhallinta

Riskien hallinnalla pyritään ennaltaehkäisemään ja tunnistamaan mahdolliset kriittiset tilanteet eri työvaiheissa ja yksikön toiminnassa/toimintakulttuurissa. Se on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä, eikä riskienhallinta ole koskaan täysin valmista. Epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen henkilökunnan jäsenen työnkuvaan. Toimivan riskienhallinnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilöiden vastuulla on henkilökunnan riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asukasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä johtoryhmän tuella. He huolehtivat siitä, että johtoryhmällä on tarvittava informaatio riskienhallinnan epäkohdissa ja että riskienhallintaan on määritelty riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle sekä henkilökunnan sitouttaminen omavalvontasuunnitelman tekemiseen, toteuttamiseen ja poikkeamien käsittelyyn.

Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan vastuullisuutta, sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus informoida asukkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta esihenkilöä, talon johtoa tai viimekädessä aluehallintovirastoa. Työntekijällä on myös velvollisuus omalta osaltaan suunnitella toimenpiteitä epäkohtien korjaamiseksi.

Yksikön toiminnassa tapahtuneet poikkeamat käsitellään säännöllisesti mm. yksikön palavereissa. Poikkeamat voivat nousta esille esimerkiksi asukas- ja omaispalautteesta, henkilökunnan palautteesta, yksikön prosessien tarkastelussa tai reklamaatiosta. Niitä voivat olla esim. asukkaan epäasiallinen kohtaaminen, uhka- ja väkivaltatilanteet, lääkepoikkeamat, hoitoon, ravitsemukseen, siivoukseen tai kiinteistöön liittyviä epäkohtia ynnä muuta.

Ilmi tulleiden poikkeamien käsittely aloitetaan mahdollisimman pian. Niitä käsitellään viikkopalavereissa, sairaanhoitajien palavereissa, työsuojelutoimikunnassa, esihenkilöiden, työntekijän, asukkaan ja/tai omaisen kanssa keskustellen ja sopien. Tarvittaessa palvelutalon johtoryhmässä, etenkin, jos tapahtumaan liittyy taloudellinen näkökulma. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Henkilökunnalle, asukkaille, omaisille ja muille asianosaisille tiedotetaan asioista tapaamisissa, puhelimitse, sähköpostitse, hoitokokouksissa, palavereissa ja kehittämisiltapäivissä sekä kehityskeskusteluissa.

Kaikki vaaratapahtumat, ”läheltä piti” -tapahtumat ja haittatapahtumat niin asukasturvallisuudessa kuin työturvallisuudessa kirjataan. Asukasturvallisuuteen liittyvät tapahtumat potilastietojärjestelmään ja työturvallisuuteen liittyvät erillisille lomakkeille. Tapahtumia käsitellään yksikön palavereissa, työsuojelussa ja vakavissa tapahtumissa johtoryhmässä.

Lääkityspoikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa palavereissa ja poikkeamiin kehitetään toimintatapoja, jotta tilanteet eivät toistuisi. Vakavat lääkitysturvallisuuspoikkeamat käsitellään vastuulääkärin kanssa.

Henkilökunnalle korostetaan ennaltaehkäisevän toiminnan merkitystä riskien ehkäisemiseksi, erityisesti muistisairaat tarvitsevat tarkkaan suunnitellun hoitoympäristön.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle kehitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa korjaavia toimenpiteitä, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavat toimet kirjataan palaverimuistioihin ja niistä tiedotetaan tarpeen mukaan koko henkilökuntaa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista, jotka löytyvät Parkinmäen palvelutalon kansiosta.

- ✓ pelastussuunnitelma
- ✓ poistumisturvallisuusselvitys
- ✓ tietoturvasuunnitelma (päivityksen alla)
- ✓ omavalvontasuunnitelma
- ✓ lääkehoitosuunnitelma
- ✓ keittiön omavalvontasuunnitelma
- ✓ siivouksen omavalvontasuunnitelma
- ✓ eristysohjeet, hygieniaohteet myös poikkeustilanteisiin
- ✓ perehdytyskortti ja ohjeet
- ✓ työsuojelun toimintasuunnitelma ja ohjeet
- ✓ toimintaohjeet työntekijälle uhka- ja väkivalta sekä läheltä piti että työtapaturmaan
- ✓ ohjeet kuoleman sattuessa
- ✓ taloudelliset kuukausittaiset raportit (hallinto)
- ✓ työterveyshuollon raportit (hallinto)

Asukasturvallisuuden varmistaminen

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asukasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuuden sekä asumisterveyden turvallisuuden valvonnasta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Käytännön toteutuksesta vastaa tukipalvelupäällikkö. Asukasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman sekä pelastussuunnitelman.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Palo- ja pelastus- sekä turvallisuussuunnitelmat ovat henkilökunnalla luettavissa. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt, jotka kirjataan erilliselle lomakkeelle seurantaan varten.

Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Mikäli asukkaan todetaan tarvitsevan edunvalvontaa, lähtee edunvalvonnan prosessi liikkeelle kirjallisella hakemuksella digi- ja väestötietovirastoon tai käräjäoikeuteen. Lisätietoa edunvalvonnasta löytyy osoitteesta <https://dvv.fi/edunvalvonta-ja-toisen-asioiden-hoitaminen>

Henkilökunnalla on ohjeistukset muun muassa palo- ja pelastustilanteisiin, uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja asukkaiden katoamiseen. Tapahtumia käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarpeen tullen myös asukkaiden kanssa.

3.3.2 Toimitilat

Parkinmäen palvelutalo koostuu kahdesta kokonaisuudesta: Wilén ja Candolin. Wilén on rakennettu vuonna 1908 (lisärakennukset 1988 sekä 1998) ja Candolin 1913. Osa rakennuksista on vanhoja, mutta viihtyisiä. Taloja on muokattu vuosien varrella vastaamaan nykyisiä vaatimuksia hoitopaikalle mm. suurentamalla asuntoja ja lisäämällä huoneistokohtaiset saniteettitilat. Kiinteistöissä on automaattinen paloilmaisin- ja sprinklerijärjestelmä. Candolinin rakennus on Candolinin säätiön omistuksessa ja Wilénin rakennuksen omistaa Turun Ukkokoti ry. Kummallakin omistajalla on oma edustajansa Parkinmäen palvelutalon hallituksessa, jossa suunnitellaan kiinteistöjen pitkäaikaista kunnossapito- ja toimintasuunnitelmaa.

Candolin koostuu kolmesta kerroksesta. 1 krs. pääsee suoraan sisäpihalle myös apuvälineillä. Pääsisäänkäynnissä on rappusia. Sisäpihalla on myös viihtyisä terassialue katoksineen. 1 krs. löytyy asuntojen lisäksi henkilökunnan sosiaalitiloja, lääkehoituhuone, keittiö, pyykkihuolto ja sauna. 2 krs. on asuntojen lisäksi ruokasali linjastoineen, päiväsalin ja hallinnon huone. 3 krs. on asuntojen lisäksi juhlasali, päiväsalin, henkilökunnan taukotila ja sairaanhoitajien huone. Hoitajille ja vieraille on wc-tilat 2. ja 3.kerroksissa.

Candolineilla asunnot ovat kooltaan 21–55 neliön väliltä, tyypillisimmillään asunnon koko on 27 neliötä. Jokaisessa asunnossa on oma wc/suihkuhuone. 6 asuntoa on varustettu keittiöllä ja yhdessä asunnossa on minikeittiö. Asukas saa kalustaa asunnon omilla kalusteillaan huomioiden palo- ja liikkumisturvallisuus. Kynnyksissä on kulkua helpottavat luiskat ja tukikaiteita laitetaan asukkaan tarpeen mukaan.

Yleiset tilat ovat esteettömiä ja kalustettu väljästi, jotta myös apuvälineillä liikkuminen on mahdollista. Kalustuksen ajatuksena on viihtyisyys ja kodikkuus.

Candolineilla on kaksi henkilöhissiä, joista toiseen mahtuu myös sairaankuljetusta varten paarit. Ulko-ovissa on koodilukot. Asukkaiden asunnon oviin on mahdollista saada ovihälytint.

Wilén koostuu kolmesta rakennuksesta A, B ja C-talo, jotka ovat liitettynä toisiinsa. Asukkaiden asunnot ovat 17–55 neliötä. Jokaisessa asunnossa on omat wc/suihkuhuoneet. Osassa asunnoista on oma keittiö ja myös parveke. Asukas saa kalustaa asunnon omilla kalusteillaan huomioiden palo- ja liikkumisturvallisuus. Kynnyksissä on kulkua helpottavat luiskat ja tukikaiteita laitetaan asukkaan tarpeen mukaan.

A-talossa sijaitsee Wilénin yhteinen ruokasali linjastoineen. Siellä on mahdollista ruokailla isomman salin puolella tai viihtyisässä pienemmässä tilassa. Lisäksi talossa on valmistuskeittiö, hallinnon tilat ja henkilökunnan sosiaalitylöitä. Wilénissä on asukkaita varten yhteensä kolme saunaa, upea juhlasali, pieni kirjasto ja kuntosali, jotka täydentävät talon toimintaa.

Wilénissä on yhteensä neljä hissiä, joista kahdessa on mahdollisuus myös sairaankuljetuksen paareille. Ulko-ovissa on koodilukot ja tarvittaessa asukkaiden oviin on mahdollista laittaa ovihälytint. B-talon alakertaan vievälle osastolle ovissa lisäksi koodilukot. Wilénin pihaportti on lukittuna yöllä.

Wilénissä on omaisia varten vierashuone, jota voi tarvittaessa vuokrata.

Kummassakin talossa on omia viihtyisiä yhteisiä tiloja asukkaiden käyttöön. Yleiset tilat ovat esteettömiä ja kalustettu väljästi, jotta myös apuvälineillä liikkuminen on mahdollista. Tukikaiteita on käytävillä helpottamassa liikkumista. Kalustuksen ajatuksena on viihtyisyys ja kodikkuus. Kummastakin talosta pääsee ulos esteettömästi ja sisäpihalla on viihtyisät ulkoilumahdollisuudet.

Toimitilojen turvallisuus

Yhteisiin tiloihin ja asukashuoneisiin on esteetön pääsy. Portaiden päähän laitettu lukittavia portteja. Henkilöstö huolehtii, että kemikaalit ja muut terveydelle vaaralliset esineet säilytetään lukituissa tiloissa asiakkaiden ulottumattomissa. Paloilmoittimien ja hälytyslaitteiden toiminnan tarkastus huolehditaan säännöllisesti. Hissien huolto tapahtuu laitevalmistajan huolto-ohjelman mukaisesti. Kaikista huoltoilmoituksista huolehtii palvelutalon oma kiinteistöhoitaja.

Tarkastukset

- **Valvira / Lupa- ja valvontaviraston tarkastus:**

Tarkastus on tehty 3.11.2015. Tarkastuksen allekirjoitti sosiaalihuollon ylitarkastaja Nina Siro-Södergård 25.11.2015.

Keskeiset havainnot: Tarkastuksessa todettiin, että Wilénin ja Candolinin yksiköiden yhdistäminen ei aiheuta muutoksia toimitiloihin. Asukashuoneet arvioitiin tilaviksi ja niiden saniteettivarustus (wc ja suihku) riittäväksi ja tarkoituksenmukaiseksi.

Toimenpiteet: Hissin rakentamista Candolissa edellytettiin ja se on toteutettu vaatimusten mukaisesti.

- **Mikrobiologinen näytteenotto (Hygicult):**

Viimeisin suoritettiin molemmissa keittiöissä 3.7.2025. Tulokset eivät osoittaneet mikrobikasvustoa, jotka ylittäisivät hyväksyttävät rajat. Näytteenotto tehdään joka 3. kuukausi ja se on osa jatkuvaa hygienia- ja omavalvontasuunnitelmaa. Raportit ja tulokset näytteenotoista säilytetään keittiön omavalvontakansiossa.

- **Varhan tarkastukset:**

Parkinmäen toimitilat kuuluvat hyvinvointialueen (Varha) valvontaan ja tarkastuksiin, jotka toteutetaan vuosittain. Näissä tarkastuksissa seurataan muun muassa tilojen esteettömyyttä, turvallisuutta, hygieniaa ja välineiden kuntoa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin.

Parkinmäen palvelutalossa asiakastietojen käsittelystä sekä siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa toimitusjohtaja Susanne Karlsson. Ohjeistuksen laadinnassa avustaa tietosuojavastaava.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Myös nimitetty tietosuojavastaava voi olla

yhteydessä viranomaistahoon. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Palvelutalon tietosuojavastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Niko Kovaniemi, niko.kovaniemi@parkinmaki.fi, 040 530 1867

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttamaan sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Uudella työntekijällä on ensimmäiset päivät perehdytyspäiviä, jolloin hän tutustuu myös kirjaamiseen. Parkinmäen palvelutalossa on käytössä DomaCare toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan mobiililaitteilla eli puhelimilla rakenteisen kirjaamisen mallin mukaisesti. Kirjaamisen opettelu tapahtuu kädestä pitäen ohjauksella ja apuna voidaan käyttää perehdytyslomaketta. Perehdytyksen yhteydessä kerrataan tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kirjaamisasioita käsitellään palaverissa ja näihin pyritään löytämään yhteneväisiä toimintatapoja.

Jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset kirjausten tekemiseen ja jokaisella on määriteltynä oikeustaso tietojen käsittelyyn.

Parkinmäen palvelutalossa on yhteisesti sovittuna reaaliaikainen päivittäinen kirjaaminen. Hoitosuunnitelmat tehdään asukkaaseen tutustumisen jälkeen, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluttua muutosta.

Asiakaskirjaukset toimitetaan arkistoitavaksi hyvinvointialueiden arkistoihin palvelun päättyessä. Yksityisten palveluasukkaiden asiakaskirjaukset toimitetaan Eskelin arkistoon arkistoitavaksi.

Hyvinvointialueen myöntämällä palveluseteli tai ostopalvelun paikoilla olevien asukkaiden omaiset/läheiset voivat anoa asiakasasiakaskirjojen pyynnöt palvelusta <https://www.varha.fi/fi/tietoa-varhasta/asiakkaana-hyvinvointialueella/asiakirja-ja-tietopyynnot>

Senioriasumisen paikalla olevan asukkaan omaiset/läheiset voivat anoa palvelutalon tuottamia asiakasasiakirjoja suoraan palvelutalolta.

Asiakaskirjat lähetetään salattuna sähköpostina tai pyydettyä tulosteena. Tiedot antaa hoitotyön johtaja.

Tietosuoja- ja tietoturva

Tietoturvasuunnitelma määrittelee henkilötietojen käsittelyohjeet sekä velvoittaa mahdollisia alihankkijoita noudattamaan lain pykälää ja säädöksiä. Suunnitelma myös määrittelee työtehtäväkohtaiset käyttöoikeudet. Tietoja käsitellään ja taltioidaan vain niiden käytön vaatiman tarpeen verran. Tietoja käsitellään ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä ja säilytetään ohjeiden mukaisesti. Asukkaalta pyydetään suostumus, kun teknologian käyttö sisältää hänen salassa pidettäviä tietoja. Samalla käydään läpi mitä tietoja tarvitaan, mihin niitä kerätään ja millä tavoin tietoja käytetään ja luovutetaan.

Sovellusten hankinnassa on otettava huomioon olennaisten vaatimusten täyttyminen toiminnan kannalta sekä tietoturvallisuuden täyttyminen siten, ettei se ole ristiriidassa tietoturvasuunnitelman tai sen hetkisen lainsäädännön kanssa. Hankintahetkellä voidaan käyttää avuksi kyberturvallisuuskeskuksen ohjeistusta:

Soten hankintojen tietoturva- ja tietosuoja vaatimukset

www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Soten_hankintojen_tietoturva-_ja_tietosuoja_vaatimukset_v1_0_6-SUOMI-20191202.XLSX

Tietoturvasuunnitelman päivittämisen yhteydessä varmistetaan jokaisen sovelluksen tiedot Valviran sekä THL:n rekisteristä.

Asiakkaan yksityisyys sekä tietosuojan toteutuminen varmistetaan kaikissa nykyisissä sekä tulevaisissa teknologisissa ratkaisuissa. Teknologinen ratkaisu ei voi olla ristiriidassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa eikä estää asiakasta saamasta tarpeisiinsa suunniteltua hoivaa. Henkilökunta on perehdytetty tilanteisiin, joissa teknologiaa ei voi hyödyntää työssä johtuen esimerkiksi häiriöstä ohjelmistossa tai tietoverkossa.

Henkilökunta koulutetaan sisäisesti omassa työssään tarvittaviin tietojärjestelmiin sekä sovelluksiin. Tietosuoja- ja tietoturvavastaavat yhdessä esihenkilöiden kanssa ovat vastuussa koulutusten järjestämisestä ja seurannasta sekä he yhdessä varmistavat, että työntekijöillä on olemassa tarvittavat toimintaohjeet sekä ohjelmien käyttöohjeet helposti saatavilla. Henkilökunta koulutetaan myös tietosuoja ja tietoturva asioihin sisäisin ja ulkoisin koulutuksin. Tietosuojakoulutus täytyy suorittaa kerran vuodessa. Jokainen henkilökunnan jäsen allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Esihenkilöt seuraavat tietosuojan ja -turvan toteutumista ja tarvittaessa ohjaavat henkilökuntaa tietosuojaan ja -turvaan liittyvissä asioissa. Tietosuoja ja -turvavastaava opastaa tarvittaessa esihenkilöitä. Henkilökuntaa ohjataan tekemään ilmoitus havaitsemastaan tietosuojaan liittyvästä rikkomuksesta tai tietoturvaa vaarantavasta havainnosta.

Tietoturvasuunnitelma päivitetty 02.01.2025. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä ja toteutumisesta vastaa tietoturvavastaava yhdessä yksiköiden esihenkilöiden ja johtoryhmän kanssa. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Tietoturvavastaava: Niko Kovaniemi 040 530 1867

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Teknologiset ratkaisut

Käyttöön otetaan vain teknologiaa, joka vastaa käyttötarkoitukseltaan sille asetettuja vaatimuksia. palvelutalo huolehtii käytettävissä olevien sovellusten tietoturvalisesta ja asianmukaisesta käytämisestä sekä tarvittaessa raportoi havaitut epäkohdat sen hetkisten käytäntöjen mukaisesti. Käytössä oleva teknologia ei voi vaarantaa asukkaan terveyttä eikä lähtökohtaisesti heikentää asukkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuteen vaikuttavan teknologian käyttö tarvitsee määräaikaisen itsemääräämisoikeutta rajoittavan luvan lääkäriltä. Henkilökunta opastaa asukkaalle teknologian, esimerkiksi turvarannekkeen, käytön. Mikäli asukas ei ole kykeneväinen käyttämään hänelle annettua turvarannekettä, turvataan asukkaan turvallisuus ja hyvinvointi muilla keinoilla. Tarvittaessa asukas saa käyttöönsä GPS-paikantimella varustetun rannekkeen.

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Parkinmäen palvelutalossa molemmissa yksiköissä ulko-ovilla sijaitsee tallentavat turvakamerat. Lisäksi tallentavat kamerat löytyvät lääkahoituhuoneista. Monitorit sijaitsevat Wilénissä hoitotyön johtajan huoneessa ja Candolineilla vastaavan hoitajan huoneessa. Henkilökunta on saanut opastusta tallenteiden katsomiseen. Ulko-ovissa, parvekkeiden- ja tarvittaessa asukkaiden ovissa on ovihälyttimiä, jotka hälyttävät hoitajien puhelimeen, mikäli niitä avataan. Ovihälyttimiin voidaan ajastaa aika, jolloin ne ovat päällä esim. yöajaksi.

Asukkailla on käytössä Benete turvaranneke, jota painaessa hälytys lähtee yksikön hoitajien puhelimiin. Vapaana oleva hoitaja kuittaa itselleen hälytyksen ja lähtee katsomaan hälytyksen syytä. Hälytys poistuu puhelimesta ainoastaan hoitajan kuittauksella. Hälytyksen vasteaika on noin 15 minuuttia, maksimissaan 30 minuuttia ja vasteajan ylittyessä, tehdään hoitopoikkeamailmoitus ja selvitys tapahtumasta. Jokainen hälytys rekisteröityy Everonin hälytysjärjestelmän lokiin, joka mahdollistaa vasteaikojen seurannan. Jos havaitaan että vasteajoissa on toistuvia poikkeamia, analysoidaan tilanne ja selvitetään mahdolliset syyt. Mahdollisten syiden arvioinnissa tarkastellaan henkilöstöresursseja, arvioidaan henkilökunnan toimintamallit ja tarkastetaan hälytysjärjestelmän toimivuutta. Kuvataan myös vasteaikojen seuranta ja määritelty vasteaika hälytyksiin selkeämmin sekä määritetään, kuka vastaa tilanteiden seurannasta ja toimenpiteistä.

Turvarannekkeen toimivuus tarkistetaan asukkaan muuttaessa ja sen jälkeen rannekkeiden ja tukiasemien toimintaa tarkkaillaan Benete ohjelman kautta. Ohjelmasta lähtee tieto kiinteistönhoitajan sähköpostiin/puhelimeen, jos esim. akku alkaa loppua tai hälytysjärjestelmään tulee muuta poikkeamaa. Benete ohjelmaan tallentuu kaikki hälytykset ja niihin vastaaminen. Benete järjestelmän toimivuudesta vastaa vastaavat sairaanhoitajat ja huollosta talonmies.

Tietojärjestelmien ja teknologian ongelmatilanteet

Työntekijän havaitessa ongelmia ohjelmissa tai verkko- ja tietoliikenteessä, hän ilmoittaa asiasta esihenkilölle, joka on tarpeen mukaan yhteydessä järjestelmäntuottajaan tai talon omaan IT-tukeen. Tietoverkkoon kohdistuvassa tietoturvan häiriössä ollaan yhteydessä IT-tukeen, joka omalta osaltaan aloittaa tilanteeseen reagoimisen ja selvitystyön. Järjestelmäntuottajan kanssa yhteistyössä lähdetään selvittämään poikkeaman syytä sekä tarvittavia toimenpiteitä.

Ohjelmistojen vikatilanteisiin varaudutaan niiden kriittisyysluokitusten mukaisesti. Kriittisyysluokitukset on selvitetty tietoturvasuunnitelmassa. Kriittiseksi luokiteltujen ohjelmistojen kohdalla on turvauttava välittömiin korjaustoimenpiteisiin potilasturvallisuuden takaamiseksi. Tarvittavista potilastiedoista (lääkelista, diagnoosit, allergiat, hoidon kannalta oleelliset tiedot) ylläpidetään sähköisen materiaalin lisäksi myös fyysistä materiaalipankkia, minkä päivittäminen on sairaanhoitajien vastuulla. Materiaalipankin on oltava tarpeeksi ajantasainen, jotta potilasturvallisuus ei vaarannu järjestelmän kaatumisen seurauksena. Materiaalipankki säilytetään sairaanhoitajien kansliassa. Tärkeiksi ja hyödyllisiksi luokiteltujen järjestelmien kohdalla on oltava valmiit toimintasuunnitelmat, jotta päivittäisten toimintojen häiriintyminen olisi mahdollisimman vähäistä.

Mikäli työntekijä havaitsee käyttämässään ohjelmistossa merkittävää poikkeamaa olennaisten vaatimusten toteutumisessa, ollaan yhteydessä ohjelmiston toimittajaan. Mikäli poikkeamasta aiheutuu selvää riskiä asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ollaan yhteydessä valvontaviranomaiseen (Valvira, www.valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/merkittava-poikkeama). Myös havaitut vakavat tietosuojapoikkeavuudet ilmoitetaan viranomaistaholle (tietosuojavaltuutettu, <https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietosuojavaltuutetulle>). Ilmoitukset viranomaisille tekee tietoturvavastaava, tietosuojavastaava tai esihenkilö.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjunta

Yleisimmät infektiot palveluasumisen yksiköissä ovat virtsatietulehdukset, hengitystieinfektiot ja ihoinfektiot. Palveluasumisen luonteen vuoksi infektioepidemioiden ehkäisy on tärkeää päivittäistä hoitotyötä. Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan

Senioriasukkaiden kanssa sovitaan pyykkihuollosta erikseen palveluita suunniteltaessa. Henkilökunta saa perehdytyksensä yhteydessä ohjauksen pyykkihuoltoon ja hygieniaohjeisiin. Eritepyykin käsittelyssä, pesemisessä on erillinen ohjeistus.

Yleisten tilojen ja asukkaiden oman huoneen siisteys on hyvinvointia tukevaa ja pitää yllä hyvää hygieniatasoa. Laitoshuoltajat huolehtivat, että asukashuoneet siivotaan vähintään kerran viikossa ja yleisten tilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin. Kerran vuodessa tapahtuu perussiivous huoneisiin, jolloin pestään myös ikkunat. Eritteiden poistaminen tapahtuu heti vahingon sattuessa ja se kuuluu myös hoitajien tehtäviin. Eritteiden poistamisen helpottamiseksi on tehty niin sanottu eritepakki, joka pitää sisällään tarvittavat ohjeet, aineet ja välineet. Siivous tapahtuu aseptista työjärjestystä noudattaen asianmukaisilla välineillä. Jätehuollossa eritellään mm. polttokelpoinen, lasi, metalli, pahvi, muovi ja biojäte. Vaarallinen jäte käsittää lääkejätteen ja terävän/viiltävän jätteen. Tartuntavaarallinen jäte hävitetään välittömästi jätteenkeräysastiaan.

Ulko-ovien läheisyydessä on käsiendesinfiointimahdollisuus ja ohjeet sen suorittamiseen kaikille taloon tulevien käyttöön. Henkilökunnan tiloissa on käsienpesupaikat ja käsidesinfektioaineet helposti saatavilla. Kasvomaskeja, suojaesiliinoja/takkeja ja suojakäsineitä on henkilökunnan käytettävissä. Käsiendesinfiointiaine ja ohjeita on myös asukkaiden ruokasalissa ja muissa yhteisissä tiloissa käytettävissä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmaan sisältyy myös oma suunnitelma rajatun lääkevaraston käytöstä. Lääkehoitosuunnitelma on osa hoitohenkilökunnan perehdyttämistä.

Palvelutalon lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on määriteltynä muun muassa vastuut ja velvollisuudet, työnjako, lääkkeenjako, säilytykseen ja kirjaamiseen liittyvät asiat. Suunnitelmassa on kirjattuna rajatun lääkevaraston lääkkeiden käyttö. Lääkehoitosuunnitelma pitää sisällään lääkehoitoon perehtymisen ohjeistuksen ja lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaista toteutumista valvotaan esimerkiksi lääkepoikkeamien avulla. Lääkehoidon käytännön toteutuksesta pidetään vuosittain sisäinen auditointi kehittämiskohteiden löytämiseksi. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

Lääkehoitosuunnitelmat päivitetty: Candolin 11.03.2025; Wilén 08.04.2025

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja toteutuksesta vastaava henkilö: Hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen 0400 279 986

Rajatun lääkevaraston lääkehoitosuunnitelma päivitetty: Candolin 24.6.2025, Wilén 24.6.2025

Rajatun lääkevaraston lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja toteutuksesta vastaava henkilö: Hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen 0400 279 986

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet

Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Parkinmäen palvelutalossa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat esihenkilöt Kovaniemi Niko (niko.kovaniemi@parkinmaki.fi) puh. 040 021 8588 ja Henry Söderholm (henry.soderholm@parkinmaki.fi) puh. 040 530 1867. Esihenkilöt ovat vastuussa myös lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista.

Palvelutalossa käytössä olevia asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita ovat muun muassa verenpaine- ja verensokerimittarit, CRP-mittarit, kuumemittarit, korvalamput, stetoskoopit, nostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit ja hoivasängyt. Laitteiden ja välineiden varmistetaan täyttävän niille vaadittavat laatu- ja turvallisuuskriteerit.

Asukkaan omahoitaja, sairaanhoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti kartoittavat asukkaan apuvälinetarpeen ja hänelle voidaan tilata apuvälinelainaamosta oma henkilökohtainen apuväline.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Perehdytyksen tukena käytetään laitepassia.

Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Välineistä ylläpidetään laiterekisteriä. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien

Tukipalvelu tehtävissä toimii keittiö- ja siivousalan ammattilaisia sekä lisäksi kiinteistöhoitaja huolehtii kiinteistöhuollosta.

Virketoiminnasta vastaa koko Parkinmäen palvelutalossa 3 hengen viriketiimi. Työt jakautuvat molempiin yksiköihin, kuitenkin niin, että laskennallisesti yhden työtunnit ovat Candolineille ja kahden Wilénissä.

Parkinmäen palvelutalossa henkilöstöressurssien riittävyyden seuranta ja varmistaminen on jatkuvaa ja suunnitelmallista työtä. Seuranta tehdään viikoittain, ja se dokumentoidaan järjestelmällisesti. Kokonaisuus käsitellään kuukausittain myös Parkinmäen hallitustasolla, jolloin tarkastellaan henkilöstömitoitusta suhteessa asiakkaiden määrään ja palvelutarpeisiin.

Meille on ensiarvoisen tärkeää, että yksikössä on riittävästi osaavaa, sitoutunutta ja motivoitunutta henkilökuntaa. Tähän pyritään ennakoivalla työvuorosunnittelulla, joustavalla sijaisjärjestelmällä ja aktiivisella henkilöstön saatavuuden seurannalla. Tarvittaessa reagoimme nopeasti muutoksiin, jotta hoidon jatkuvuus ja asiakasturvallisuus eivät vaarannu.

Vastuuhenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä esihenkilöiden ja muun johdon kanssa, ja mahdolliset poikkeamat resursoinnissa käsitellään viipymättä. Näin varmistamme, että palvelut ovat aina asiakkaille laadukkaita ja turvallisia – myös muutos- ja kuormitustilanteissa.

Parkinmäen palvelutalossa henkilökunnan riittävyyden varmistaminen on keskeinen osa päivittäisjohtamista ja omavalvontaa. Käytössämme on useita konkreettisia toimintamalleja, joilla varmistetaan, että asiakasmäärään ja palvelutarpeeseen nähden henkilökuntaa on riittävästi – myös yllättävissä poissaolotilanteissa.

Keskeiset käytännöt ovat:

- Viikoittainen hoitohenkilöstöressurssien seuranta ja dokumentointi, jota johtaa hoitotyön esihenkilöt. Tämä mahdollistaa tilanteiden ennakoimisen ja nopean reagoinnin.
- Toimiva ja joustava sijaisten pooli, joka koostuu pääosin jo yksikköön perehtyneistä sijaisista. Näin varmistetaan osaaminen ja vähennetään riskejä kiire- tai kriisitilanteissa.
- Selkeä priorisointimalli, jota sovelletaan tilanteissa, joissa henkilökuntaa ei ole hetkellisesti riittävästi. Tällöin keskitytään asiakkaiden perustarpeisiin, turvallisuuteen ja lääkehoitoon – ei kiireellisiä tehtäviä siirretään myöhemmäksi tai jaetaan eri tavalla tiimin sisällä.

- Johtamisen tuki: Hoitotyön johtaja ja hallinto seuraavat kokonaisuutta ja ovat valmiita tarvittaessa muuttamaan resurssien jakoa nopeasti tai tekemään rakenteellisia muutoksia, mikäli tilanne vaatii.
- Työntekijöiden saatavuuden turvaaminen pitkällä aikavälillä: Panostamme työhyvinvointiin, perehdytykseen, jatkuvaan osaamisen kehittämiseen ja positiiviseen työilmapiiriin, jotta henkilökunta pysyy motivoituneena ja sitoutuneena.

Tavoitteemme on, että henkilöstövaje ei koskaan vaaranna asiakasturvallisuutta tai hoidon laatua, ja tilanteita varten on olemassa selkeät, ennalta suunnitellut toimintamallit. Ennakoimattomaan pitkäkestoiseen henkilöstövajeeseen on olemassa erillinen valmiussuunnitelma.

3.4.2. Henkilökunnan rekrytointi, sijaiset ja opiskelijat

Esihenkilöt vastaavat työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Tuki- ja kiinteistöpalvelusta vastaa tukipalvelupäällikkö, joka huolehtii oman vastuualueensa työntekijöiden rekrytoinnista ja henkilökunnan riittävydestä.

Rekrytointiprosessissa tarkastetaan hakijoiden koulutus- ja pätevyystiedot sekä kielitaito. Pyydämme lisäksi rikosrekisteriotteen nähtäväksi. Lisäksi varmistamme, että henkilöstöllä on valmiudet toimia kaksikielisessä ympäristössä. Rekrytointitilanteessa tarkastetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

Äkillisiin ja suunniteltuihin hoitajien poissaoloihin haetaan aina ensisijaisesti hoitoalan ammattilaista sijaiseksi. Jos ammattilaista ei saada, käytetään alan opiskelijoita tai hoiva-avustajia.

Äkillisiä poissaoloja varten on käytössä viestiryhmä ja pitkäaikaisiin sijaistuksiin voidaan hakea myös lehti-ilmoituksilla, omilla nettisivuilla tai sosiaalisen median välityksellä. Pääsääntöisesti esihenkilöt vastaavat sijaishankinnasta. Viestiryhmän kautta myös hoitohenkilökunta voi laittaa sijaispyynnön esim. viikonloppuisin. Emme käytä vuokratyövoimaa.

Parkinmäen palvelutalossa varmistamme, että opiskelijat voivat työskennellä laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä vain siinä laajuudessa, kuin heidän koulutuksensa ja lainsäädäntö sen sallivat. Työn alkaessa tarkistamme aina oppilaitoksen todistuksen opiskeluoikeudesta sekä opiskelijan opintojen etenemisen tilanteen. Näin varmistetaan, että opiskelijalla on oikeus toimia tilapäisesti ammatillisen vastuun alla määritellyissä tehtävissä.

Opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan nimeämällä jokaiselle opiskelijalle vastuullinen ohjaaja, joka on koulutukseltaan ja kokemukseltaan tehtävään soveltuva. Ohjaaja huolehtii siitä, että opiskelijan tehtävät vastaavat hänen osaamistaan ja koulutusvaihettaan, ja että työ tapahtuu valvotusti ja turvallisesti.

Opiskelijan työskentelyä seurataan tiiviisti ja ohjaus on suunnitelmallista. Säännöllisten palautekeskustelujen avulla tuetaan oppimista ja varmistetaan, että opiskelija kehittyy ammatillisesti turvallisessa ja kannustavassa ympäristössä. Tarvittaessa opiskelijan työtehtäviä rajataan, jos ilmenee puutteita osaamisessa tai itsenäisessä työskentelyssä.

Toimintamme lähtökohtana on varmistaa sekä asiakasturvallisuus että opiskelijoiden ammatillinen kasvu – vastuullisesti ja yhteistyössä oppilaitosten kanssa.

3.4.3. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä, osaamisen seurannasta ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttäminen on tärkeä tekijä uuden työntekijän aloittaessa, sillä sen avulla luodaan riittävät tiedolliset ja taidolliset valmiudet työtehtävien hoitamiseen. Perehdyttämisen tavoitteena on luoda myönteistä asennoitumista työhön ja muuhun henkilökuntaan sekä ajatus siitä, että uusi työntekijä on tervetullut osa tiimiä. Yksikössä jo työskenteleville järjestetään perehdytystilaisuuksia tarpeen mukaan.

Perehdyttämisessä työntekijä saa tietoa työturvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä tarvittavat muut ohjeistukset muun muassa omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma. Uusille työntekijöille järjestetään työn alkaessa mahdollisuus tehdä kokeneemman työntekijän kanssa 1–5 työpäivää, riippuen työntekijän yksilöllisistä tarpeista.

Henkilökunnan osaamista seurataan yksilöllisellä osaamiskartoituksella, minkä päivittämisestä vastaavat esihenkilö sekä työntekijä yhdessä. Yksikön esihenkilön vastuulla on lisäksi seurata yksikkönsä ammatillista osaamista ja suunnitella täydennyskoulutuksia esille tulleiden palautteiden tai laatu- ja kriteerikriteerien kautta.

Järjestämme säännöllisesti kielikoulutusta kerran viikossa yhdeksän kuukauden ajan vuodessa, tavoitteena varmistaa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa, joka hallitsee sekä suomen että ruotsin kielen. Tämä on erityisen tärkeää, koska palvelemme myös ruotsinkielisiä asiakkaita, joilla on oikeus saada hoitoa omalla äidinkielellään.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue voi olla esimerkiksi henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Osaamisen kehittämisessä huomioidaan sekä organisaation että työntekijöiden koulutustarpeet. Osaamista kehitetään monimuotoisesti työn ohessa opiskellen,

koulutusten ja verkostojen kautta. Osaamisen kehittymistä tapahtuu myös työyhteisön sisällä tiedon jakamisella ja työnkierrolla toisessa yksikössä.

Pääpaino on tällä hetkellä henkilökunnan kouluttaminen kinestetiikkaan, ensiapu ja alkusammutus sekä lääkehoidon päivityskoulutukset.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

3.5.1. Osallisuuden ja aseman vahvistaminen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilökunnalle ja asukkaalle, on eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaan ja läheisen osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Parkinmäen palvelutalossa kerätään kirjallisen kyselyn perusteella sekä asukkailta että läheisiltä palautetta talon toiminnasta, ravitsemuksesta yms. asioista. Henkilöstökysely tehdään säännöllisesti. Saatu palaute käydään läpi niin johtoryhmässä kuin henkilöstön kanssa ja saadun palautteen perusteella kehitetään toimintaa edelleen.

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa varsinkin, jos asukas ei ole itse kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn lisäksi asukkaan omat toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Arvioinnissa huomioidaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, kuten fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten etenevä sairaus, kipu, ravitsemustilan lasku, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähäisyys.

Parkinmäen palvelutalon asukkaille palvelutarve arvioidaan asukkaan muuttaessa taloon, voinnin muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa. Arvioinnin apuna käytetään olemassa olevia mittareita, kuten RAI, MMSE, GDS, MNA, Braden ja kipumittari. Palvelutarpeen arvioinnin tukena käydään myös hoitopalaveri asukkaan ja omaisten/läheisten kanssa. Palvelutarve ja hoitotyön yhteenveto kirjataan potilastietojärjestelmään ja päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kirjallinen suunnitelma tehdään kaikille tehostetun hoidon piirissä oleville sekä kotihoidon asukkaille. Suunnitelma tulisi olla tehtynä kuukauden sisällä muuttamisesta. Hoidon ja

palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet ja siihen kirjataan myös asukkaan omat voimavarat.

Hoitajille kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman suunnittelu, toteutus ja arviointi yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asukasasioita käsitellään yhteisesti palavereissa ja hoitajat tuovat tietoa asukkaan vointiin sekä palvelutarpeeseen liittyvistä muutoksista. Omahoitaja ja sairaanhoitajat keskustelevat asukkaan läheisen kanssa asukkaan vointiin ja hoitoon liittyvistä asioista ja päivittävät suunnitelmaa myös sen mukaisesti. He ottavat yhteyden läheiseen, mikäli asukkaan tilassa on jotain tiedotettavaa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä ja usein tapahtuvasta asukkaan asioista keskustelusta niin asukkaan kuin hoitajien välillä. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asukasturvallisuuteen liittyvä riski.

Potilaskirjaukset tehdään potilastietojärjestelmään. Jokaisessa työvuorossa tehdään asukkaan voinnista kirjaus ja mahdolliset terveydentilaa koskevat merkinnät. Lääkäri tekee tehostetun palvelun piirissä oleville asukkaille tarvittaessa erillisen kirjauksen sairauden hoitoon liittyvästä hoitosuunnitelmasta sekä elämän loppuvaiheen hoitosuunnitelman. Lääkärit, sairaanhoitajat ja hoitajat tekevät kirjaukset omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan.

3.5.2. Asukkaan kohtelu ja oikeudet

Asukkaan asiallinen kohtelu

Parkinmäen palvelutalossa sitoudumme siihen, että ikääntyneiden hyvän elämän mahdollistaminen tapahtuu ihmisarvoa kunnioittamalla kaikissa arjen tilanteissa. Yksilöllisyys voidaan huomioida ihmisten elämäntarinoiden kautta ja elämänhalun ylläpitäminen osallistavalla työotteella. Ristiriitatilanteissa pyritään keskustelemaan ratkaisuun ja tilanteet hoidetaan joustavasti ja ammatillisesti.

Asukkaan kanssa keskustellaan asiallisesti ja kunnioittavasti riippumatta hänen toimintakyvystään. Yksikössämme asukas kohdataan lämpimästi ja kiireettömästi. Aito läsnäolo, kuuntelu ja kuuleminen ovat kaikkien oikeus ja velvollisuus. Asukkaan itsemääräämisoikeus, yksityisyys ja turvallisuus otetaan aina huomioon. Keskustellessa asukkaan kanssa, laskeudutaan fyysisesti hänen kanssaan samalle tasolle, asukas huomioidaan useasti päivän aikana. Asukkaalle annetaan mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja ne otetaan aidosti päivittäin huomioon.

Useimmiten sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asukkaan kokemaan epäasiallista kohtelua. Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai aluehallintovirastoon, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa osto- tai palvelusetelisopimukseen muistutus voidaan tehdä myös hyvinvointialueelle.

Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua, esihenkilö keskustelee asiasta sen kohteeksi joutuneen henkilön kanssa. Asukkaan läheinen otetaan tapahtuman käsittelyyn mukaan mahdollisimman pian. Tapahtuman kulku ja sisältö selvitetään viipymättä. Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, esihenkilö keskustelee työntekijän kanssa ja siitä tulisi tehdä kirjallinen yhteenveto. Esihenkilö antaa vähintään suullisen varoituksen työntekijälle ja jos tilanne toistuu, annetaan asiasta kirjallinen varoitus. Tapahtuma käydään läpi yksikön palaverissa ja kerrataan mitä tarkoittaa ammattimainen käytös ja kielenkäyttö. Asiallinen kohtelu varmistetaan päätöksenteon ja toimintakäytäntöjen oikeellisuudella ja lainmukaisuudella asukkaan ja omaisten näkemys huomioiden.

Yhdenvertaisuus

Palvelutalossa jokaista asukasta kohdellaan tasavertaisesti ja tarjottu palvelu toteutuu yhdenvertaisuutta kunnioittaen. Toimintaa, palveluita ja toimintaympäristöä kehitetään asukkaiden moninaisuus huomioiden. Jokaiselle asukkaalle mahdollisesta omanlainen osallistuminen palvelutalon virikkeelliseen ja sosiaaliseen arkeen. Ketään asukasta tai työntekijää ei aseteta eriarvoiseen asemaan taustan, kulttuurin tai muun syyn vuoksi. Pyrimme tarjoamaan asukkaille palveluita heidän omalla äidinkielellään ja tarvittaessa kehitämme kommunikaatiota avustavia tukimenetelmiä asukkaan tarve huomioiden.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukkaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Selvitystä ei kuitenkaan tule antaa vastoin asukkaan tahtoa tai silloin, kun on ilmeistä, että selvityksen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa asukkaan hengelle tai terveydelle.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että asukas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa asukkaan käyttämää kieltä taikka asukas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon sisältyy oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, turvallisuuteen sekä yksityisyyteen. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa tätä oikeutta ja vahvistaa asukkaan osallisuutta palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Parkinmäen palvelutalossa henkilökunta tukee asukkaan itsemääräämisoikeutta arjen kaikissa tilanteissa. Hoitajat arvioivat hoitoa yhdessä asukkaan kanssa ottaen huomioon tämän yksilölliset toiveet, mieltymykset ja tarpeet. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta näkyviä esimerkkejä ovat muun muassa oma vuorokausirytmä, yksilöllinen osallistuminen viriketoimintaan, mahdollisuus kalustaa huone omannäköiseksi ja pukeutua omiin vaatteisiin. Asukkaita kannustetaan myös osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan toimintakyvyn rajoissa.

Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa ja tukea itsemääräämisen toteutumista yksilöllisesti. Mikäli asukas ei kykene itse ilmaisemaan toiveitaan, käytetään tiedon lähteenä läheisten tuntemusta asukkaan tavoista ja mieltymyksistä.

Jos asukkaan toiveet ja hyvä hoito ovat keskenään ristiriidassa, henkilökunta toimii ammatillisesti ja eettisesti, huomioiden asukkaan edun ja pyrkien yhteisymmärrykseen yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevia ohjeita ja käytäntöjä käydään säännöllisesti läpi viikkopalavereissa ja tiimipalavereissa. Tiimipalavereissa käydään läpi asukkaan hoidon tarpeet ja myös arvioidaan asukaskohtaisesti rajoittamistoimenpiteiden tarve, toteutus ja jatkuvuus.

Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatteella, ihmisarvoa kunnioittaen ja turvallisesti. Rajoitustoimista tehdään kirjallinen määräaikainen päätös (enintään 3 kk), joka arvioidaan ja käsitellään säännöllisesti hoitavan lääkärin ja sairaanhoitajien toimesta. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tekee päätöksen hoitava lääkäri. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laaditun ohjeistuksen vastuuhenkilönä toimii hoitotyön johtaja yhdessä vastaavien sairaanhoitajien kanssa.

Käytössä olevia rajoituksia voivat olla esimerkiksi ulko-ovien lukitus, sängyn laitojen nostaminen, haaravyön käyttö tai hygieniasyistä vaatekaapin sulkeminen. Jokaisesta toteutuneesta toimenpiteestä tehdään erillinen kirjaus potilastietojärjestelmään. Mikäli rajoitus osoittautuu tarpeettomaksi, sen käyttö lopetetaan välittömästi.

Asukkaan ja hänen läheistensä osallistaminen hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaan ja päivittämiseen on keskeinen osa itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Suunnitelmiin kirjataan yksilölliset toiveet, ja niitä tarkastellaan säännöllisesti tai aina tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

Asukkaan oikeusturva

Asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Asukkaalle ja hänen omaiselleen kerrotaan palvelun alussa asukkaan oikeuksista, muistutuksen tekemisestä ja potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluista. Ohjeistukset on mahdollista saada myös paperiversiona. Tarvittaessa henkilökunta avustaa muistutuksen laatimisessa ja ohjaamisessa oikealle taholle.

Palvelun laatuun tai asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle:

Hoitotyön johtaja Teija Lemmetyinen

Muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätösten käsittelyt, käsitellään johtoryhmän kokouksissa joka viikko. Johtoryhmä tai johtoryhmän valtuuttama henkilö määrittelee korjaavat toimenpiteet. Mikäli ilmenee tarvetta toimintaan kohdistuviin muutoksiin, ilmoitetaan näistä henkilökunnalle palvelutalon tiedotuskanavien kautta (sisäinen viestintä, palaverit), yhteistyötahoille sekä omaisille sähköpostitse. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden kuluttua.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen voi tehdä myös suoraan Varsinais-Suomen hyvinvointialue (VARHA) kirjaamo@varha.fi, postiosoite: Varsinais-Suomen hyvinvointialue / kirjaamo, PL 52, 20521 Turku tai Lupa- ja valvontavirastoon Lupa- ja valvontavirasto, sähköposti: kirjaamo@lvv.fi, postiosoite: PL 20, 13035 LVV

Kilpailu- ja kuluttajavirasto opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa.

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh. 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on lakisääteistä ja sitä määrittelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli asiakaslaki. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton ja riippumaton. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaaliasiavastaava: Aurakatu 8, KOP-kolmio, 20100 Turku

Puhelin 02 313 2399 ma-pe klo 8–15.30

Sähköposti: sosiaaliasiamies@varha.fi

Aukioloajat, Puhelinaika Ma – To 10:00 - 12:00

Paikalla Kauppatorin Monitorissa ajanvarauksella, Ke 09:00 - 17:00

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa potilasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaava auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvahinkokeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin. Hän ei ota myöskään kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko. Potilasasiavastaava ei voi myöskään toimia potilaan asiamiehenä eikä edusta tätä tuomioistuimessa. Potilasasiavastaavan toimintaa ohjaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Potilasasiavastaava: Aurakatu 8, KOP-kolmio, 20100 Turku

Puhelin 02 313 2399 ma-pe klo 8–15.30

Sähköposti: potilasasiavastaava@varha.fi

Kilpailu- ja kuluttajavirasto opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa.

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh. 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

4 HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijä on velvoitettu tekemään ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka koskee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamista. Ilmoituksen voi tehdä suoraan omalle esihenkilölle, johtoryhmälle tai tarvittaessa aluehallintovirastolle.

Ilmoituksen seurauksena ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos näin ei tapahdu, ilmoituksen tekijän velvollisuus on ilmoittaa asiasta edelleen viranomaiselle.

Jos epäkohta voidaan ratkaista yksikön sisäisesti, se otetaan välittömästi käsittelyyn omavalvonnan prosessin mukaisesti. Mikäli epäkohta ylittää yksikön toimivallan, vastuu toimenpiteistä siirretään järjestämävastuussa olevalle taholle, esimerkiksi hyvinvointialueelle.

Henkilökunnalla on ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia koskien muun muassa iäkkään henkilön sosiaalihuollon tarpeesta ja epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilökunnalla on myös ammattihenkilön ilmoitusoikeuksia kuten ilmoitus potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavasta toiminnasta ja oikeus ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta. Henkilökuntaa koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia käydään läpi perehdytyksen aikana.

Toimintatavat

Parkinmäen Palvelutalossa henkilökunnalle on selvitetty toimintatavat ja ohjeistukset asianmukaisten ilmoitusten tekemiseksi. Toimintaohjeet löytyvät yksikön perehdytysoppaasta ja niitä käydään läpi perehdytyksen sekä säännöllisten koulutusten yhteydessä. Ilmoituksen sisältö ja vakavuus määrittävät tarpeenmukaisen ilmoituskanavan.

Käytössä olevat ilmoituskanavat ovat:

- **Potilastietojärjestelmään tehtävät kirjaukset** (esim. lääkehoitopoikkeama)
- **Viralliset ilmoituslomakkeet** (esim. vaaratapahtuma, läheltä piti, hoitopoikkeama)
- **Viestintä esihenkilölle, tiimille, johtoryhmälle**

Kaikki ilmoitukset käsitellään asianmukaisten palaverien yhteydessä (esimerkiksi tiimi- ja työsuojelupalaverit). Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä henkilökunnan ja esihenkilöiden kanssa. Laajempia toimenpiteitä vaativat tilanteet käsitellään johtoryhmässä. Muutoksista toimintatapoihin tiedotetaan koko henkilökunnalle

ja päivitys kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Toimintatavoista sekä tehdyistä muutoksista sovitaan erikseen ajankohta tilannekatsaukselle. Esihenkilö lisäksi käyttää asianmukaisia kurinpidollisia toimia, mikäli ilmoituksen yhteydessä on havaittu työtehtäviin tai -velvollisuuksiin liittyvä laiminlyönti.

Mikäli vaaratapahtuma on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa asukkaalle vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa on kyseessä vakava vaaratapahtuma. Vakavien vaaratapahtumien kohdalla ilmoitus tulee saattaa välittömästi esihenkilön tietoon ja tapahtuma kirjataan tarkasti käytössä olevalle ilmoituslomakkeelle. Tapahtumien käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan käydään kriittisesti läpi käytänteet sekä toimintatavat ja tehdään tarvittavat muutokset. Henkilökunnalle tarjotaan tarvittaessa keskusteluapua. Tapaukset käsitellään myös säännöllisesti työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Vakavissa tapauksissa henkilökunnalla on selkeä ohjeistus myös siitä, miten ilmoitus tehdään myös ulkopuolisille viranomaisille, kuten aluehallintovirastolle. Tarvittavat yhteystiedot ja toimintamallit löytyvät omavalvonta-asiakirjoista.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Parkinmäen palvelutalossa palautetta hyödynnetään systemaattisesti osana omavalvontaa ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Tavoitteemme on olla yksikkö, jossa ikääntyneet asukkaat ovat aidosti osallisia ja voivat vaikuttaa arjen asioihin helposti – ilman tarvetta kirjallisiin tai sähköisiin lomakkeisiin.

Järjestämme asukastapaamisia vähintään neljä kertaa vuodessa, ja niissä käsitellään ajankohtaisia aiheita, yksikön toimintaan liittyviä suunnitelmia sekä asukkaiden esiin tuomia toiveita ja tarpeita. Tilaisuuksissa jokaisella on mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja tulla kuulluksi.

Tapaamisten keskustelut dokumentoidaan muistioon, joka asetetaan luettavaksi yhteisiin oleskelutiloihin, missä asukkaat kokoontuvat. Näin varmistetaan avoimuus ja se, että kaikilla on pääsy tietoon siitä, mitä asioita on käsitelty ja mitä palautteella on saatu aikaan.

Tämä palautteen keräämisen ja hyödyntämisen malli tukee paitsi omavalvonnan tavoitteita, myös asukaslähtöistä ja osallistavaa hoitokulttuuria, jossa jokaisen ääni on tärkeä.

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten avulla tunnistetaan toiminnassa esiintyviä riskejä ja puutteita, joita arvioimalla kehitetään omavalvontaa, parannetaan turvallisuuskäytäntöjä ja muokataan toimintatapoja.

Asukas- ja omaispalautteet sekä reklamaatiot käydään läpi ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Valvontaviranomaisten antamat ohjeet ja päätökset käsitellään vastuuhenkilöiden kanssa, ja niiden mukaiset kehittämistoimet kirjataan ja otetaan osaksi päivittäistä työtä.

Henkilökunnan kanssa pidettävissä palavereissa käsitellään toimintatapoja ja -käytänteitä, ja niistä nousseiden ehdotusten pohjalta toimintaa voidaan kehittää.

Parkinmäen palvelutalossa toteutetaan jatkuvaa seuranta ja dokumenttien päivittämistä henkilökunnan ja asukkaiden toiminnan ja turvallisuuden kehittämiseksi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Havaitut poikkeamat palvelujen tai toimintatapojen laadussa käydään läpi muun muassa hoitohenkilökunnan kanssa tiimipalavereissa ja myös koko henkilöstöä kattavassa yhteistyöpalaverissa. Palaverit järjestetään säännöllisesti, jotta epäkohtiin pystytään puuttumaan nopeasti.

Palvelujen ja toimintatapojen jatkuva kehittäminen parantaa asukkaiden saaman hoidon laatua, edesauttaa työntekijöiden viihtyvyyttä ja jaksamista, sekä varmistaa palvelutalon toiminnan pysyvyyttä ja jatkumoa.

Kehittämiskohteet kirjataan ylös ja näiden pohjalta tehdään pitkän ja lyhyen välin toimintasuunnitelmat. Kehittämiskohteiden pohjalta myös suunnitellaan henkilökunnan koulutusta ja määritellään toimitilojen muutostarpeita sekä välinehankintoja.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

- *Perehdytyskansion päivittäminen ja kehittäminen*

Aikataulu: Syksy 2025 -

kevät 2026

Vastuutaho: Hoitotyön johtaja, vastaavat sairaanhoitajat

Seuranta: Määritellään kun päivitystyö tehty. Vähintään kerran vuodessa.

- *Työ- ja vastuujaon sekä työprosessien tarkentaminen*

Aikataulu: Syksy 2025

Vastuutaho: Toimitusjohtaja, hoitotyön johtaja, vastaavat sairaanhoitajat

Seuranta: henkilöstökysely, palaverit

- *Hälytysjärjestelmän päivitys*

Aikataulu: Syksy 2025

Vastuutaho: Toimitusjohtaja, hoitotyön johtaja, tukipalvelupäällikkö

Seuranta: Päivittämisen jälkeen käyttöönottokoulutus, päivityksen onnistumisen arvio puolen viimeistään puolen vuoden kuluttua, jos aikaisemmin ei havaintoja kehittämiskohteista.

5 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja havaitut epäkohdat korjataan viipymättä. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Palveluiden laatua seurataan muun muassa seuraavin mittarein:

Lääke- ja hoitopoikkeamat

Henkilökuntaa ohjeistetaan poikkeamien tarkasta havainnoinnista ja kirjaamisesta. Poikkeamat käsitellään esihenkilöiden ja johtoryhmän kesken sekä käydään läpi palaverissa. Käsittelyn jälkeen tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Kyselytulokset

Säännöllisesti kerätään palautetta asukas- omais- ja työntekijätyytyväisyyskyselyillä. Kyselyiden tulokset käydään läpi johtoryhmässä. Tarvittavat toimenpiteet määritellään ja toteutetaan johtoryhmässä sekä tarpeen tullen yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Havainnot

Henkilökuntaa on ohjeistettu raportoimaan havaitsemistaan turvallisuuteen liittyvistä puutteista. Henkilökunta on myös velvollinen raportoimaan toimintatavoissa tai -prosesseissa havaitsemistaan kehittämiskohteista.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuraamisesta ja raportoinnista vastaa hoitotyön johtaja yhdessä vastaavien sairaanhoitajien kanssa.

Omaevalvontasuunnitelmaan liittyvät kehittämiskohteet ja havainnot dokumentoidaan. Dokumentoinnin pohjalta laaditaan neljän kuukauden välein julkaistava julkisesti nähtävillä oleva raportti. Raportissa käy ilmi viimeisen neljän kuukauden aikana omaevalvonnan osalta tehdyt havainnot, toimenpiteet ja suunnitelmat.

6 LIITETUETTELO

Liite 1: Pelastussuunnitelma

Liite 2: Poistumisturvallisuusselvitys

Liite 3: Tietoturvasuunnitelma (päivityksen alla)

Liite 4: Lääkehoitosuunnitelma

Liite 5: Keittiön omavalvontasuunnitelma

Liite 6: Siivouksen omavalvontasuunnitelma

Liite 7: Eristysohjeet, hygieniaohjeet myös poikkeustilanteisiin

Liite 8: Perehdytyskortti ja ohjeet

Liite 9: Työsuojelun toimintasuunnitelma ja ohjeet

Liite 10: Toimintaohjeet työntekijälle uhka- ja väkivalta sekä läheltä piti että työtapaturmaan

Liite 11: Ohjeet kuoleman sattuessa

Liite 12: Taloudelliset kuukausittaiset raportit (hallinto)

Liite 13: Työterveyshuollon raportit (hallinto)